Ontario

Commission des services financiers de l'Ontario

ÉNONCÉ DES PRIORITÉS

ET

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Juin 2011

Introduction

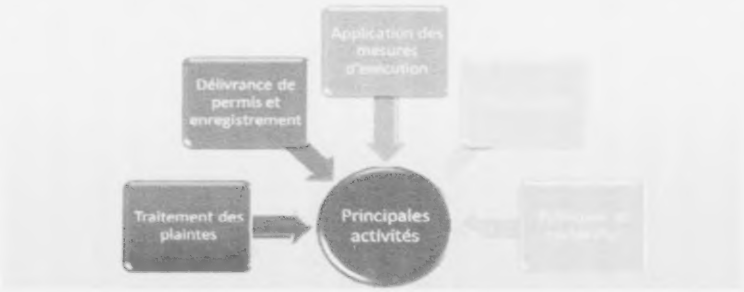
La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme intégré de réglementation des services financiers. Relevant du ministère des Finances, elle a été créée en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (*Loi sur la CSFO*). Elle réglemente les assurances, les régimes de retraite, les sociétés de prêt et de fiducie, les *credit unions* et caisses populaires, les maisons de courtage et administrateurs d'hypothèques ainsi que les coopératives en Ontario.

Le mandat de la CSFO défini par la loi consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés.

La CSFO se compose de la Commission, constituée de cinq personnes, du surintendant des services financiers et de son personnel.

Profil de la CSFO

La CSFO fournit des services de réglementation qui contribuent à protéger l'intérêt public, à soutenir un solide secteur des services financiers et à accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés. Le graphique ci-dessous indique les principales activités de la CSFO en matière de réglementation.



En mars 2011, la CSFO avait délivré un permis aux sociétés et particuliers suivants ou les avait inscrits :

- 361 sociétés d'assurances
- 8 569 régimes de retraite
- 167 *credit unions* et caisses populaires
- 57 sociétés de prêt et de fiducie
- 1 213 maisons de courtage d'hypothèques
- 2 684 courtiers en hypothèques
- 8 757 agents en hypothèques
- 85 administrateurs d'hypothèques
- 1 639 coopératives
- 44 203 agents d'assurance
- 4 420 agences d'assurance constituées en personne morale
- 1 499 experts d'assurance

Engagement en matière de service à la clientèle

L'engagement de la CSFO en matière de service à la clientèle qui est affiché dans son site Web énonce les niveaux de service de qualité auxquels peuvent s'attendre le public et les secteurs réglementés par la CSFO.

Cet engagement définit les principes de service de la CSFO qui visent à satisfaire les besoins et les attentes de ses clients et à faire même davantage. En outre, il soutient l'excellence du service ainsi que les valeurs de la fonction publique de l'Ontario.

Priorités pour 2011

En vertu de l'article 11 de la *Loi sur la CSFO*, la CSFO publie dans la *Gazette de l'Ontario* et remet au ministre des Finances au plus tard le 30 juin de chaque année un énoncé des priorités proposées pour la CSFO.

La CSFO s'est engagée à être une autorité de réglementation moderne et équitable.

Le présent document, qui constitue le 14e énoncé des priorités de la CSFO, présente les priorités et initiatives que compte réaliser la CSFO au cours du prochain exercice, compte tenu des conditions du marché et de la conjoncture économique en constante évolution. Il comprend un compte rendu des principales réalisations de la CSFO au cours de l'exercice précédent.

Entre novembre 2010 et mars 2011, la CSFO a rencontré des intervenants de tous les secteurs réglementés et a élaboré un plan stratégique pour 2011-2014. Les priorités et initiatives pour 2011 qui figurent dans le présent énoncé des priorités concordent avec l'orientation que la CSFO a formulée dans ce plan stratégique.

Philip Howell
Directeur général et surintendant
des services financiers

John M. Solursh
Président
Commission des services financiers de l'Ontario
Tribunal des services financiers

Orientations stratégiques

Le mandat de la CSFO défini par la loi consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés. En tant qu'organisme, elle s'est engagée à être une autorité de réglementation moderne et équitable qui collabore avec les intervenants pour soutenir un solide secteur des services financiers. La vision, les priorités et les stratégies actuelles de la CSFO ont pour but de soutenir la réalisation de son mandat.

Priorités de la CSFO

Pour réaliser son mandat défini par la loi, la CSFO s'est fixé trois priorités stratégiques :

- Fournir des services axés sur les risques.
- Favoriser une approche coordonnée à l'échelle nationale en matière de réglementation.
- Améliorer continuellement les services.

Pour favoriser la réalisation de ces priorités, on a prévu des stratégies et des initiatives, qui sont résumées dans le tableau ci-dessous.

Aperçu des priorités, des stratégies et des initiatives de la CSFO

MANDAT

Fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés.

VISION

Être une autorité de réglementation efficace qui protège l'intérêt public et qui soutient un solide secteur des services financiers.

PRIORITÉS

Fournir des services axés sur les risques.
Améliorer continuellement les services.
Favoriser une approche coordonnée à l'échelle nationale en matière de réglementation.

STRATÉGIES	Procéder à des examens et recommander des changements pour réduire les risques.	Accroître l'efficacité et la transparence.	Communiquer, diffuser l'information et stimuler l'engagement du personnel et des intervenants.	Assurer la coordination avec d'autres organismes de réglementation canadiens du secteur.
INITIATIVES	Procéder à des vérifications des pratiques du secteur en ce qui concerne l'observation des réformes de l'assurance-automobile de 2010, y compris les indemnités d'accident légales.	Poursuivre le développement d'un système de délivrance de permis et de resserrement des relations entre les intervenants.	Faire mieux connaître les exigences relatives au dépôt des taux ainsi que les lois et règlements applicables en tenant une séance d'information à l'intention des représentants des sociétés d'assurances.	Avec le ministère des Finances, modifier les principales dispositions de la *Loi sur les assurances*, notamment celles portant sur l'assurance-vie et les assurances contre les accidents et la maladie, ainsi que d'autres lois sur les assurances.
	Collaborer avec les intervenants pour déterminer les mesures permettant de réduire la fraude et les abus dans le secteur de l'assurance-automobile.	Accroître l'utilisation du portail en ligne par les administrateurs de régimes de retraite et les autres parties pour l'obtention d'information et la transmission des documents exigés.	Créer de nouveaux modes de communication pour mieux stimuler l'engagement des intervenants.	Examiner les recommandations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance visant à tenir compte des changements dans la distribution.
	Entamer des initiatives de longue durée liées aux réformes de l'assurance-automobile de 2010 – protocole de traitement des blessures légères, définition des déficiences invalidantes et étude sur les dossiers de sinistre clos.	Mettre au point un système de gestion électronique pour les documents sur les régimes de retraite afin de faciliter l'accès par les intervenants internes aussi bien qu'externes.	Continuer de mieux atteindre et de mieux renseigner les intervenants.	Participer à un groupe de travail mis en place par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance pour rassembler les faits entourant l'utilisation des renseignements de crédit par les assureurs.
	Envisager d'autres outils pour appliquer la réglementation sur les assurances, comme les amendes administratives.	Élaborer un calendrier électronique de médiation et explorer la possibilité de confier une partie de la charge de travail croissante à des fournisseurs privés de services de médiation et d'arbitrage.		
	Examiner les pratiques du secteur pour évaluer si les produits d'assurance recommandés conviennent bien aux clients.	Accroître l'efficacité de la réglementation sur la solvabilité régissant les sociétés d'assurances.		
	Implanter une approche améliorée de réglementation axée sur les risques pour les régimes de retraite.			
	Améliorer l'observation par les maisons de courtage d'hypothèques.			
	Procéder tous les cinq ans à l'examen de la *Loi sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et de la *Loi sur les caisses populaires et les* credit unions.			

Détails sur les initiatives par la CSFO

Les stratégies qui suivent visent à assurer l'atteinte des priorités.

Procéder à des examens et recommander des changements pour réduire les risques.

Procéder à des vérifications des pratiques du secteur en ce qui concerne l'observation des réformes de l'assurance-automobile de 2010, y compris les indemnités d'accident légales.

Les primes d'assurance-automobile représentent environ 56 % de toutes les primes d'assurance générale payées par les gens de l'Ontario. Les règles relatives aux produits et au système d'assurance-automobile ont changé en 2010, et il existe donc des risques accrus de non-observation de la loi. La CSFO vérifiera dans quelle mesure les sociétés d'assurances ont apporté les changements exigés pour s'assurer que les consommateurs sont traités équitablement et de façon conforme à la loi. Un taux élevé d'observation contribuera à l'obtention des résultats visés. La CSFO compte procéder à des vérifications de l'observation, en portant particulièrement attention aux structures décisionnelles et aux mécanismes de contrôle des sociétés d'assurances.

Collaborer avec les intervenants pour déterminer les mesures permettant de réduire la fraude et les abus dans le secteur de l'assurance-automobile.

Il faut aussi réduire la fraude, puisqu'elle fait augmenter les primes d'assurance. Avec ses intervenants et le ministère des Finances, la CSFO renforcera l'efficacité des outils existants et prendra d'autres mesures pour réduire la fraude et les abus dans le secteur de l'assurance-automobile. La CSFO aidera le ministère des Finances à créer un groupe de travail antifraude qui aura pour mission d'évaluer l'ampleur de la fraude dans le secteur de l'assurance-automobile de l'Ontario et à constituer des groupes de travail formés par les intervenants, qui viseront à élaborer des approches et des solutions fondées sur la collaboration. La CSFO appuiera les recommandations du ministère des Finances sur la détection, les enquêtes, les mesures d'exécution et l'information des consommateurs.

Envisager d'autres outils pour appliquer la réglementation sur les assurances, comme les amendes administratives.

Avec le ministère des Finances, la CSFO s'efforcera d'améliorer l'efficacité de la réglementation en envisageant d'utiliser des amendes administratives comme sanctions dans le secteur des assurances.

Entamer des initiatives de longue durée liées aux réformes de l'assurance-automobile de 2010 – protocole de traitement des blessures légères, définition des déficiences invalidantes et étude sur les dossiers de sinistre clos.

Durant les réformes de l'assurance-automobile de 2010, le gouvernement s'est engagé à consulter les intervenants sur la possibilité de modifier la définition de « déficience invalidante ». La CSFO a chargé un groupe d'experts médicaux d'examiner la définition en décembre 2010. Elle demeure déterminée à consulter les intervenants au sujet des résultats du rapport et à présenter ses recommandations finales au ministère des Finances cette année.

Le gouvernement a également annoncé l'élaboration d'un protocole de traitement des blessures légères conforme aux plus récentes recherches scientifiques et médicales. Le projet a débuté en 2010 et prendra fin en 2014. Un conseiller externe supervisera les travaux de manière à ce que la CSFO obtienne un protocole de traitement factuel, des règles de prédiction clinique servant à déterminer les patients risquant de devenir des malades chroniques ainsi qu'une stratégie de marketing visant à renseigner le public et les fournisseurs de soins de santé sur le nouveau protocole.

La CSFO s'associera à l'industrie de l'assurance-automobile pour procéder à une étude sur les dossiers de sinistre clos. La plupart des sources de données existantes

ne font pas de ventilation détaillée du coût des sinistres. Les résultats de l'étude aideront les actuaires de l'industrie et du gouvernement à bien évaluer les effets des réformes passées et futures de l'assurance-automobile.

Procéder à un examen des pratiques du secteur pour évaluer si les produits d'assurance recommandés conviennent bien aux clients.

Les produits d'assurance sont complexes. Selon de récentes études sur les connaissances financières au Canada, beaucoup de consommateurs auraient du mal à comprendre en quoi consistent de nombreux produits. Cet état de choses engendre des risques pour les consommateurs. Les agents et les sociétés d'assurances ont donc un rôle important à jouer : ils doivent aider les consommateurs à prendre des décisions éclairées et leur recommander des produits correspondant à leurs besoins. Un examen des pratiques du secteur visant à déterminer comment les membres de l'industrie s'y prennent pour atteindre ces deux objectifs sera effectué. Il aura avant tout pour but de comprendre et d'évaluer les façons dont procèdent les agents pour recommander des produits aux consommateurs et les moyens employés par les sociétés d'assurances pour élaborer et distribuer leurs produits. Il servira aussi à déterminer ce que font les agents et les sociétés d'assurances pour aider les clients à accroître leurs connaissances en matière de finances.

Implanter une approche améliorée de réglementation axée sur les risques pour les régimes de retraite.

Le projet d'élaboration d'une approche améliorée de réglementation axée sur les risques pour les régimes de retraite a pour objectif de protéger les régimes et les bénéficiaires grâce à un programme amélioré de surveillance, d'évaluation et d'enquête axé sur les risques pour les régimes de retraite qui risquent de s'effondrer ou de faire l'objet d'une insuffisance de fonds importante. Ce projet s'inscrit dans le cadre de la priorité stratégique de la CSFO visant à exercer ses activités réglementaires d'après des principes fondés sur les risques.

En mars 2011, la CSFO a publié un document de consultation sur un cadre de réglementation proposé axé sur les risques. La version finale de ce cadre sera établie en fonction des commentaires faits par les intervenants du secteur des régimes de retraite. Pour 2011-2012, la CSFO établira les composantes détaillées du nouveau cadre, y compris les indicateurs de risque et les critères de mesure, la méthode d'évaluation des risques, les interventions réglementaires, de même que les processus administratifs à l'appui.

En 2012-2013, la CSFO se préparera à la mise en œuvre du programme de surveillance axé sur les risques et elle établira le plan d'évaluation continue du programme.

Améliorer l'observation par les maisons de courtage d'hypothèques.

La *Loi sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* ayant pris effet le 1er juillet 2008 est venue accroître la protection et le traitement équitable des emprunteurs et des investisseurs privés. Pour atteindre les objectifs ciblés, un niveau élevé d'observation de la loi est nécessaire. La CSFO utilisera de multiples stratégies, comme assurer l'information et la liaison, effectuer des vérifications de l'observation fondées sur les risques, réaliser des activités d'exécution ciblées, la mise en œuvre d'une politique sur la formation continue obligatoire aux agents et courtiers et collaborer avec les associations sectorielles pour atteindre les objectifs.

Procéder tous les cinq ans à l'examen de la *Loi sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et de la *Loi sur les caisses populaires et les* credit unions.

La CSFO aidera le ministère des Finances à procéder à ces examens, qui serviront à s'assurer que les lois demeurent à jour, de manière à réduire les risques sur le marché.

Accroître l'efficacité et la transparence.

Poursuivre le développement d'un système de délivrance de permis et de resserrement des relations entre les intervenants.

La CSFO recherche continuellement des moyens d'accroître l'efficacité et de fournir des services de qualité aux intervenants et aux clients. Elle continue de mettre au point un système de relations avec les intervenants qui lui procurera les outils et ressources nécessaires pour avoir une vue d'ensemble des personnes et des entreprises réglementées. Le nouveau système aidera la CSFO à satisfaire les besoins des utilisateurs, à bien gérer les risques et à coordonner la collaboration avec les autres organismes de réglementation.

Accroître l'utilisation du portail en ligne par les administrateurs de régimes de retraite et les autres parties pour l'obtention d'information et la transmission des documents exigés.

En mars 2010, la CSFO lançait un portail sur les régimes de retraite en ligne pour fournir aux intervenants un mode de transmission électronique sécuritaire pour l'envoi de la déclaration d'information annuelle sous forme de fichier plat. En septembre 2010, des améliorations ont été apportées au portail, qui permet maintenant de transmettre des formulaires remplis en ligne. La déclaration d'information annuelle a été le premier des documents exigés pour les régimes de retraite à pouvoir être envoyé en ligne.

Le développement du portail se poursuit. Il permettra bientôt d'envoyer en ligne tous les autres documents exigés pour les régimes de retraite. Une fois qu'il aura cette nouvelle capacité, on entreprendra les travaux relatifs à la transmission électronique des autres demandes et des avis automatiques. Le portail du site Web devrait devenir le principal mode de transmission des documents exigés et des demandes entre la CSFO et les intervenants.

Mettre au point un système de gestion électronique pour les documents sur les régimes de retraite afin de faciliter l'accès par les intervenants internes aussi bien qu'externes.

La CSFO cherche des moyens de gérer les quantités de plus en plus grandes d'archives.

En 2010, la Division des régimes de retraite a apporté une solution en lançant le portail sur les régimes de retraite en ligne.

La CFSO réalisera en 2011 un projet-pilote sur une autre solution : l'imagerie électronique. Une fois que les documents les plus importants auront été transformés en images, les intervenants du secteur des régimes de retraite auront un moyen efficace d'accéder aux documents des années passées sur les régimes de retraite. La CSFO compte appliquer ces solutions ainsi que d'autres solutions appropriées aux autres directions et divisions.

Élaborer un calendrier électronique de médiation et explorer la possibilité de confier une partie de la charge de travail croissante à des fournisseurs privés de services de médiation et d'arbitrage.

Dans le cadre de son mandat défini par la loi qui consiste à fournir des services de règlement des différends équitables, accessibles et rapides, la CSFO donnera aux parties au processus de médiation la possibilité de prendre rendez-vous pour des réunions de médiation à l'aide du calendrier électronique en ligne administré par la CSFO.

La CSFO est en train d'évaluer s'il serait possible de recourir à des fournisseurs externes de services de règlement des différends, compte tenu de l'arriéré important qui s'est accumulé à cause de l'augmentation sans précédent des demandes de médiation.

Accroître l'efficacité de la réglementation sur la solvabilité régissant les sociétés d'assurances.

La CSFO évaluera avec le ministère des Finances si des changements doivent être apportés à la loi pour réglementer de façon plus efficace et harmonisée la solvabilité des sociétés d'assurances constituées en Ontario.

Communiquer, diffuser l'information, stimuler l'engagement du personnel et des intervenants.

Faire mieux connaître les exigences relatives au dépôt des taux ainsi que les lois et règlements applicables en tenant une séance d'information à l'intention des représentants des sociétés d'assurances.

La CSFO fera mieux connaître les exigences relatives au dépôt des taux de l'assurance-automobile et les lois et règlements applicables en tenant une séance d'information à l'intention des représentants des sociétés d'assurances. Depuis deux ans, la CSFO a pris des mesures pour améliorer le processus de dépôt des taux de l'assurance-automobile. Elle a notamment clarifié les directives sur le dépôt des taux, amélioré les communications aux assureurs sur les activités et les questions importantes et a mis en place un système de dépôt électronique.

À titre de membre de la Canadian Automobile Insurance Rate Regulators (CARR) association, la CSFO contribue à l'élaboration d'une séance de formation sur l'analyse du dépôt des taux s'adressant au personnel de la réglementation. La CSFO sera aussi l'hôte du congrès de la CARR, sur les grandes questions relatives à l'assurance-automobile, auquel participeront des représentants de l'industrie et d'autres organismes de réglementation.

Créer de nouveaux modes de communication pour mieux stimuler l'engagement des intervenants.

La CSFO envisagera de diversifier ses modes de communication pour mieux susciter l'engagement des intervenants.

Continuer de mieux atteindre et de mieux renseigner les intervenants.

La CSFO a lancé un projet pluriannuel visant à atteindre les intervenants du secteur des régimes de retraite et à les renseigner. Elle établira notamment des politiques réglementaires venant appuyer les changements apportés à la *Loi sur les régimes de retraite* et elle reverra les structures décisionnelles de manière à soutenir la réglementation axée sur les risques.

La CSFO offrira aussi des webinaires sur divers sujets d'intérêt, qui seront affichés en ligne. La CSFO créera une trousse à outils en ligne à l'intention des participants aux régimes de retraite qui portera sur les régimes de retraite de base et sur les récents changements importants. Elle en établira aussi une autre pour les administrateurs des régimes de retraite.

Assurer la coordination avec d'autres organismes de réglementation canadiens du secteur.

Avec le ministère des Finances, modifier les principales dispositions de la *Loi sur les assurances*, notamment celles portant sur l'assurance-vie et les assurances contre les accidents et la maladie, ainsi que d'autres lois sur les assurances.

Avec le ministère des Finances, la CFSO évaluera la possibilité d'apporter des changements pour accroître la protection des consommateurs et assurer l'harmonisation avec le reste du Canada. Il s'agira de la première revue des principales dispositions des lois depuis 1962.

Examiner les recommandations du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance visant à tenir compte des changements dans la distribution

Les dispositions de la *Loi sur les assurances* portant sur la distribution des produits d'assurance remontent à de nombreuses années, à une époque où les produits d'assurance étaient largement distribués par des agents représentant une seule société. Les modes de distribution sont maintenant plus diversifiés. Pour cette raison, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance a publié dernièrement un article sur les agences générales. Le Conseil étudie le rôle de ces agences dans la distribution des produits d'assurance-vie et la nature des risques.

Participer à un groupe de travail mis en place par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance pour rassembler les faits entourant l'utilisation des renseignements de crédit par les assureurs.

Afin d'obtenir une compréhension claire de ce qui se passe sur le marché, la CSFO participe à un groupe de travail mis en place par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance pour rassembler les faits entourant l'utilisation des renseignements de crédit par les assureurs.

Approche de la CSFO

Afin de remplir son mandat défini par la loi et de proposer des priorités organisationnelles efficaces, la CSFO tient compte des risques et facteurs environnementaux ayant une influence sur l'industrie des services financiers. La CSFO détermine les risques pouvant avoir des effets sur sa capacité d'exercer ses activités et un niveau élevé de supervision de la réglementation. Durant les trois prochaines années, nous continuerons d'améliorer le cadre réglementaire axé sur les risques et de renforcer son utilisation.

Environnement

La reprise économique est en très bonne voie en Ontario. Les principaux indicateurs ont remonté par rapport au point le plus bas atteint durant la récession. Plusieurs indicateurs économiques révèlent une activité plus intense dans le secteur des services financiers. De plus, le PIB réel de l'Ontario augmente, et la confiance des consommateurs est beaucoup plus élevée, par rapport à la même période en 2010.

Avec les progrès de l'informatique, les consommateurs ont des attentes différentes à l'égard des fournisseurs de services financiers. Qui plus est, les avancées technologiques sont à l'origine de nouveaux produits et de nouveaux modes de distribution pour les produits financiers. Nous sommes dans un environnement en pleine mutation, et le rôle des organismes de réglementation ne cesse également d'évoluer.

Pour fournir des services de réglementation efficaces dans un environnement semblable, il est important de faire la meilleure utilisation possible des ressources limitées et de communiquer régulièrement avec les représentants des différents secteurs.

La CSFO a formé des comités et des conseils consultatifs dans les secteurs des assurances, des régimes de retraite, des coopératives, des *credit unions* et des caisses populaires et des maisons de courtage d'hypothèques. Les réunions ont pour effet de favoriser le dialogue pour permettre d'améliorer la réglementation, de comprendre les questions d'actualité et de rationaliser le système.

Critères de mesure du rendement

La CSFO s'efforce d'améliorer continuellement le rendement de toute l'organisation de manière à fournir ses services de manière efficace et rentable.

À cette fin, la CSFO établira des critères améliorés de mesure du rendement et des normes à partir desquels elle pourra être évaluée dans tous ses secteurs de réglementation. Les critères de mesure actuels seront revus et mis à jour durant la prochaine année.

La CSFO cherche aussi des nouveaux moyens de mesurer les résultats et de communiquer les résultats.

Sommaire des priorités du Tribunal des services financiers

MANDAT	Fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés.		
VISION	Fournir des services spécialisés d'arbitrage aux citoyens de l'Ontario, comme le prévoit la *Loi sur la Commission des services financiers de l'Ontario*.		
PRIORITÉS	Traiter toutes les affaires dont il est saisi de façon efficace, équitable et accessible.		
STRATÉGIES	**Constituer une réserve de membres qualifiés pour entendre les affaires.**	**Accroître le dialogue avec les spécialistes du droit.**	**Revoir les pratiques et procédures du Tribunal.**
INITIATIVES	Veiller à ce que les comités de membres désignés pour entendre les affaires dont le Tribunal est saisi aient accès à l'expertise dont ils ont besoin. Choisir des membres qualifiés ayant de l'expertise. Offrir de la formation supplémentaire au besoin.	Consulter les membres du Comité consultatif juridique du Tribunal.	Revoir les pratiques et procédures en fonction des changements dans les lois et règlements ou de la jurisprudence récente concernant les tribunaux d'arbitrage.

Détails des initiatives pour le Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers (TSF) est un tribunal spécialisé d'arbitrage établi en vertu de la *Loi sur la CSFO*. Il est composé de membres nommés qui exercent leurs fonctions à temps partiel.

Le TSF est chargé d'entendre les requêtes et les appels relatifs à des décisions rendues ou proposées par le surintendant ou par d'autres personnes ou entités autorisées en vertu d'un éventail de lois de l'Ontario régissant les questions liées aux services financiers, dont les suivantes :

- la *Loi sur les régimes de retraite*;
- la *Loi sur les assurances*;
- la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*;
- la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les* credit unions.

Constituer une réserve de membres qualifiés pour entendre les affaires.

Veiller à ce que les comités de membres désignés pour entendre les affaires dont le Tribunal est saisi aient accès à l'expertise dont ils ont besoin.

Choisir des membres qualifiés ayant de l'expertise.

Offrir de la formation supplémentaire au besoin.

L'étendue des sujets pouvant motiver une requête ou un appel auprès du TSF s'est beaucoup élargie ces dernières années, d'où la plus grande diversification de la charge de travail.

Des groupes de membres sont désignés pour entendre les requêtes et les appels en fonction de leur expertise dans le secteur des services financiers concerné. De plus, le Tribunal veille à ce que les comités possèdent une bonne connaissance des principes du droit administratif énoncés dans la *Loi sur l'exercice des compétences légales* et de la jurisprudence applicable, de sorte que les affaires soient traitées de façon équitable, ouverte, rapide, efficace et rentable.

Un membre du TSF qui ne fait pas partie du comité peut être nommé à titre de médiateur chargé d'aider les parties à arriver à un règlement et à éviter l'audience.

L'une des priorités du TSF consiste à entretenir l'expertise des membres dans le secteur des services financiers ainsi qu'en droit administratif. Les membres suivent donc régulièrement de la formation donnée par des fournisseurs tant internes qu'externes. La formation interne est de nature générale (et non pas axée sur des affaires en particulier).

Accroître le dialogue avec les spécialistes du droit.

Consulter les membres du Comité consultatif juridique du Tribunal.

La formation externe comprend des programmes et des documents offerts principalement par la Society of Ontario Adjudicators and Regulators.

Revoir les pratiques et procédures du Tribunal.

Revoir les pratiques et procédures en fonction des changements dans les lois et règlements ou de la jurisprudence récente concernant les tribunaux d'arbitrage.

Étant un tribunal indépendant, le TSF demande conseil aux spécialistes du droit au sujet des pratiques et de l'exécution. Il s'adresse avant tout au Comité consultatif juridique du TSF.

Les règles de pratique et de procédure du TSF, notamment ses formules prescrites, font actuellement l'objet d'un examen intensif. Il faut les mettre à jour en fonction des changements dans les principes du droit administratif relevant de la législation applicable ainsi que de la jurisprudence et de la législation applicable concernant les services financiers.

Des consultations auprès du Comité consultatif juridique sont en cours, et d'autres intéressés pourraient être mis à contribution au besoin. Les sujets sur lesquels le TSF a été appelé à se pencher récemment dans le cadre de ses audiences comprennent la confidentialité, l'accès à l'information et les personnes autorisées à comparaître devant les tribunaux en vertu de la *Loi sur le Barreau*.

Rapport sur les priorités et les principales initiatives de 2010

L'énoncé des priorités de la CSFO inclut un rapport sur les progrès des initiatives principales annoncées dans l'Énoncé de l'exercice précédent et sur leurs avantages escomptés pour les intervenants et le système de réglementation.

La plupart des initiatives de la CSFO sont complexes, s'étendent sur plusieurs années et mettent à contribution plusieurs partenaires, comme des associations de l'industrie, des organismes nationaux d'autorités de réglementation ainsi que les administrations fédérale et provinciales.

Soutien de la réforme de l'assurance-automobile

- Avec le ministère des Finances, la CSFO a apporté des changements et a donné aux intervenants des lignes directrices pour la mise en œuvre de la série de réformes de l'assurance-automobile annoncée par le gouvernement de l'Ontario. Elle surveille de près les suites de la mise en œuvre, en particulier l'efficacité du plafond applicable aux blessures légères.

- La CSFO a lancé un appel d'offres afin de trouver un conseiller qui pourra élaborer un nouveau protocole de traitement des blessures légères afin d'offrir un continuum de soins plus complet aux personnes blessées dans des accidents de véhicules automobiles.

- La CSFO a évalué la possibilité de mener une étude sur les dossiers de sinistre clos dans le secteur de l'assurance-automobile afin de comprendre les facteurs qui contribuent aux changements de coûts et de créer un cadre moderne pour la projection de l'impact de la conception des produits d'assurance-automobile et des réformes du système.

- Un groupe d'experts a été chargé de recommander des changements à la définition de « déficience invalidante » dans l'Annexe sur les indemnités d'accident légales et d'élaborer des normes minimales énonçant les exigences de formation et d'expérience pour les évaluateurs d'une déficience invalidante.

- Le processus d'approbation des documents déposés dans le secteur de l'assurance-automobile a été amélioré. C'est notamment la fonctionnalité et la capacité de rapport du système de gestion des cas existant qui ont augmenté. À partir du 1er janvier 2011, les assureurs ont l'obligation de déposer leurs documents d'assurance en utilisant Internet.

- Une nouvelle plateforme a été mise en place et des améliorations ont été apportées aux systèmes automatisés de gestion du règlement des litiges. Les changements ont eu pour effet d'accroître l'efficacité du système de médiation.

Modernisation et renforcement du système des régimes de retraite de l'Ontario

- Des consultations ont été réalisées auprès des membres du Comité consultatif et des groupes d'intervenants, et un cadre de réglementation axé sur les risques a été proposé.

- Un portail sur les régimes de retraite en ligne a été lancé pour procurer aux intervenants un mode de

transmission électronique sécuritaire pour l'envoi de la déclaration d'information annuelle sous forme de ficher plat. En septembre 2010, des améliorations ont été apportées au portail, qui permet maintenant de transmettre des formulaires remplis en ligne.

- Un document de consultation sur les pratiques exemplaires a été affiché à l'intention des administrateurs de régimes. Il portait sur la façon de répondre aux plaintes et aux demandes de renseignements des participants. Des améliorations ont en outre été apportées au suivi des demandes de renseignements généraux, selon le type de question. De l'information visant à aider les participants à formuler des demandes de renseignements a aussi été affichée.

- Des webinaires sur des thèmes en particulier ont été présentés. Ils visaient à renseigner les administrateurs de régimes et les autres intervenants dans le secteur des régimes de retraite sur les sujets d'actualité et les changements législatifs.

Amélioration de l'observation de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*

- La CSFO a élaboré un document provisoire et consulte des intervenants de l'industrie et d'autres organismes de réglementation en vue de la mise en œuvre d'une nouvelle politique sur la formation continue obligatoire pour le secteur du courtage d'hypothèques qui soit compatible avec les exigences en vigueur ailleurs au Canada.

- L'amélioration des activités de surveillance axée sur les risques, d'examen et d'application de la loi s'est poursuivie afin de promouvoir l'observation par l'industrie de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* et de ses règlements d'application. Des activités comme l'évaluation de l'admissibilité des nouveaux requérants, des suivis auprès des maisons de courtage n'ayant pas de courtier principal et la revue de toutes les politiques et procédures des administrateurs ont permis d'améliorer les taux d'observation.

- La CSFO a entrepris un projet pluriannuel consistant à mettre au point le nouveau Système de gestion de la délivrance des permis et des relations avec les intervenants (SGDPRI), qui procurera aux consommateurs et aux intervenants un accès intégré et facile à nos services. Le SGDPRI sera conçu de manière à constituer un système centralisé contribuant à améliorer la gestion des risques, à offrir des services améliorés aux intervenants et à faciliter la collaboration avec d'autres organismes de réglementation. Des travaux d'élaboration de stratégies de gestion du changement, de communication et de stimulation de l'engagement sont en cours. Une matrice des risques a été établie et elle définit les risques et les stratégies visant à les réduire. Par ailleurs, une revue des démonstrations de systèmes par des organismes effectuant un travail similaire à celui de l'équipe interentreprises de projet a été effectuée.

Promotion d'une approche coordonnée à l'échelle nationale en matière de réglementation

- Avec le Forum conjoint, la CSFO a élaboré des plans pour des consultations auprès des fabricants et intermédiaires visant à faire en sorte que des produits convenables soient offerts aux consommateurs et que ces derniers soient en mesure de prendre des décisions éclairées. D'autres travaux seront effectués avec les associations d'intervenants en prévision des consultations.

- Une proposition portant sur l'établissement d'une base de données devant servir à diffuser l'information sur les mesures d'exécution dans le secteur des assurances a été approuvée par le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, qui a formé un groupe de travail chargé de s'occuper de cette initiative.

- Une nouvelle entente établissant des règles claires pour l'administration et la réglementation des régimes de retraite à lois d'application multiples a été soumise à l'examen des gouvernements. Les lois habilitantes pour la conclusion de l'entente ont été adoptées au Québec, en Alberta et en Ontario. Les procédures administratives élaborées pour la mise en œuvre de l'entente ont été approuvées à la réunion de l'ACOR de septembre 2010. En mai 2011, les gouvernements de l'Ontario et du Québec ont annoncé la signature de L'Entente sur les régimes de retraite relevant de plus d'une autorité gouvernementale.

- Des lignes directrices provisoires ont été élaborées au sujet des placements et du financement des régimes de retraite à la suite des consultations sur le document de travail. Ces lignes directrices ont été l'objet de consultations publiques.

- Le Comité de réglementation des agences du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance a publié un document de consultation sur les agences générales. La CSFO est représentée dans ce comité.

- Les nouveaux profils harmonisés ont été établis pour le dépôt des taux dans le cadre des réformes de l'assurance-automobile en Ontario L'Ontario est la première province à avoir adopté de nouveaux profils harmonisés pour le dépôt des taux. D'autres comptent intégrer les profils à leurs exigences pour les dépôts durant la prochaine année.

Amélioration continue de la prestation de nos services

- La CSFO a poursuivi ses travaux sur la mise en œuvre de normes de service et de critères de mesure du rendement pour le traitement des plaintes, les demandes de renseignements généraux, la délivrance de permis et les inscriptions ainsi que les demandes de renseignements internes. Les travaux d'élaboration de normes de service au niveau des programmes ont été entrepris et ont compris des consultations auprès des intervenants, du personnel et des membres du public.

- La CSFO a aidé le ministère des Finances, la Société ontarienne d'assurance-dépôts, les *credit unions* et les caisses populaires à faire la transition à la nouvelle

réglementation applicable au secteur. Le Règlement de l'Ontario 238/09 (Coût d'emprunt et divulgation aux emprunteurs) est entré en vigueur le 1er octobre 2010. De la formation a été donnée au personnel de la CSFO sur le traitement des plaintes.